

MANUAL DE SERVICIOS DEL DESPACHO DE AGUA POTABLE



**H. Ayuntamiento de San Juanito de
Escobedo, Jalisco.**

Administración 2015-2018

MANUAL DE SERVICIOS

AGUA POTABLE

TRÁMITE	DESABASTO DE AGUA
A OBTENER:	Compromiso de atención
REQUISITOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte cualquier vía. • Datos generales de quien reporta el desabasto para seguimiento de atención, nombre de quien reporta y Número telefónico. • Dirección (domicilio completo), donde se encuentra el desabasto • Se da de alta el reporte en la bitácora • Se turna la orden de trabajo al encargado • Se realiza una llamada telefónica para corroborar que haya sido atendido dicho reporte.
PERSONA CON QUIEN DIRIGIRSE:	Encargada del Despacho de Agua Potable
TIEMPO DE RESPUESTA:	Inmediato
PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Se genera la ubicación de la falla • Se procede a la reparación inmediata de no ser posible la pronto reparación se coordinan con el encargado de pipas para hacer llegar el agua en forma emergente a la zona afectada • Se procede a enterar a los vecinos de las zonas que se verán afectadas vía medios de comunicación
COSTO	Sin costo
TRAMITE	REPARACION DE BACHES
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Ubicación de Bacheo (que sea por reparación de fuga y domicilio completo) • Datos generales de quien reporta para seguimiento de atención.
PERSONA CON QUIEN DIRIGIRSE	Auxiliares del Despacho de Agua Potable y Alcantarillado
TIEMPO DE RESPUESTA	3 días

PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Se turna al encargado de bacheo • Se programa su atención tratando no exceder el plazo de reparación de 3 días • El material será costeadado por el departamento en fugas de líneas de distribución en los casos de reparación de baches; en tomas nuevas el material será pagado por el usuario
COSTO	Solamente el que se requiere para gasto del material.
TRAMITE	DESASOLVE ALCANTARILLAS Y/O TOMA DE DRENAJE
A OBTENER	Reporte escrito
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación exacta donde se localiza el problema • Contar con su registro la toma de drenaje y agua • Nombre y número de teléfono de la persona que reporta
PERSONA CON QUIEN DIRIGIRSE	Recepción, despacho de Agua Potable
TIPO DE RESPUESTA	De uno a dos días según gravedad
PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Se procede a elaborar reporte por escrito • Acudir a la ubicación del problema • Resolver el problema • Reporte por escrito el terminado
COSTO	Sin costo
TRAMITE	REPORTES DE AGUA CONTAMINADA
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Solo reportar vía telefónica o personalmente. • Se registra el reporte en el Sistema • Se genera orden de verificación
PERSONA CON QUIEN DIRIGIRSE	Recepción, despacho de Agua Potable
TIEMPO DE RESPUESTA	Comunidades: Día siguiente. Zona urbana: Lo más pronto posible
PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y calibración de los equipo de cloración (diario) • Realizar análisis bacteriológico (c/6 meses) físico química (1 por años). • Distribución de hipoclorito de sodio a cada pozo de la ciudadanía y en algunas comunidades que ya cuenten con equipo de cloración • Monitoreo de cloro residual en toma domiciliaria.

	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza periódica de depósitos y cisternas
COSTO	Sin costo para el usuario
TRAMIRE	INSPECCION DE FUGAS INTERNAS
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de la finca dañada, que contenga información general del quejoso. • Antecedentes del tiempo de la filtración • Datos que faciliten la localización del lugar de donde presuntamente proviene el agua. • Se da de alta en la bitácora • Se manda la orden
PERSONA CON QUIEN DIRIGIRSE	Despacho de Agua Potable, auxiliares.
TIEMPO DE RESPUESTA	Depende de la dificultad para identificar de donde proviene el problema
PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Se turna al encargado de la localización de fugas internas para calendarizar su atención • Se pone en contacto con la persona afectada. • Se inicia el sondeo de fincas aledañas, previa autorización de los vecinos, es importante mencionar que el departamento solo realiza el porcentaje que permita la certeza al afectado de saber de dónde proviene el agua. • Para que arregle y/o modifique sus instalaciones ya sea (Hidráulicas, sanitarias) • Habiendo determinado la procedencia del problema esta dependencia únicamente emite un dictamen que será remitido a sindicatura, donde se le dará el seguimiento, en caso d que el afectado se niegue a reparar sus instalaciones. • Es sistema no interviene si el problema se encuentra en el interior de una vivienda solo aporta el dictamen.
COSTO	Solo el costo de material para el usuario dependiendo el caso.
TRAMITE	FALTAS DE AGUA (EN TOMA), INSTALACION DE TOMAS, DRENAJES TAPADOS, FUGAS DE AGUA, ETC.
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Para atender reporte de fuga de agua o drenajes tapados, domicilio exacto y nombre de quien reporta • Tomas nuevas, número oficial y pago correspondiente • Faltas de Agua, domicilio y que se encuentre alguna persona al momento de ir a checar. • Obras nuevas, solicitud de parte de los interesados (colonia, Barrios o calles)

	<ul style="list-style-type: none"> • Horario de lunes a viernes de 9:00 a 3:00 p.m.
PERSONA CON QUIEN DIRIGIRSE	Agua potable, auxiliares.
TIEMPO DE RESPUESTA	Depende de la dificultad para identificar de donde proviene el problema
PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Para fuga de agua o drenaje tapado, se recibe el reporte, posteriormente se canaliza al encargado del área correspondiente, se programa el mismo día o al siguiente. • Para la instalación de tomas se recibe la solicitud, posteriormente un inspector revisa si existe línea municipal, si es afirmativo se le avisa al solicitante que prosiga con los tramites. • Para la falta de agua con el reporte en mano se manda la cuadrilla al domicilio del reporte comenzando la revisión con la toma domiciliaria, si el problema es un área considerable se comienza por revisar el pozo y las líneas de conducción y distribución. • Para obras nuevas, se visita el lugar para tomar distancias y ver la vialidad del servicio de acuerdo a infraestructura existente.
COSTO	Solo el costo de los materiales requeridos. Para realizar el mantenimiento correspondiente. En casos de tomas nuevas de Agua Potable y Drenaje el costo es de \$283.00 MN

NOTA: SUJETO A CAMBIO SEGÚN LA LEY DE INGRESOS

FECHA DE ACTUALIZACION: 23 DE NOVIEMBRE DEL 2015

VIGENCIA 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2018